

**Sveučilište  
Sjever**

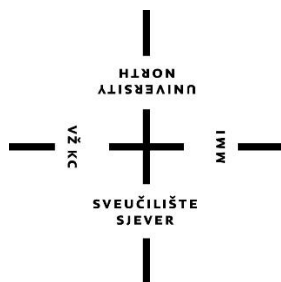
**Završni rad br. 718/SS/2016**

**Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o  
emocionalnoj inteligenciji**

**Tina Cikač, 5385/601**

Varaždin, kolovoz 2016. godine





# **Sveučilište Sjever**

**Odjel za Biomedicinske znanosti**

**Završni rad br. 718/SS/2016**

## **Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji**

### **Student**

Tina Cikač, 5385/601

### **Mentor**

Marijana Neuberg, mag.

Varaždin, kolovoz 2016. godine

# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za biomedicinske znanosti		
PRISTUPNIK	Tina Cikač	MATIČNI BROJ	5385/601
DATUM	07.07.2016.	KOLEGIJ	Koordinacija i supervizija zdravstvene njege
NASLOV RADA	Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Knowledge and attitudes of nursing students about emotional intelligence		
MENTOR	Marijana Neuberg, mag.med.techn.	ZVANJE	viši predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. Ivana Živoder, dipl.med.techn., predsjednik 2. Marijana Neuberg, mag.med.techn., mentor 3. Melita Sajko, dipl.med.techn., član 4. Vesna Sertić dipl.med.techn., zamjenski član 5.		

## Zadatak završnog rada

BROJ	718/SS/2016
OPIS	Emocionalna inteligencija iznimno je važna za sve profesije čiji se posao temelji na direktnom kontaktu s ljudima. Za medicinske sestre, koje ulaze u najdublju intimu pacijenta, to je sposobnost koja im može omogućiti da svoj posao obavljaju kvalitetno i profesionalno. Jedno od načela sestrinskog pristupa pacijentu jest holističko poimanje čovjeka, njegove osobnosti i njegovih vrijednosti. Medicinska sestra koja posjeduje emocionalnu inteligenciju daleko će lakše svoj posao raditi po tom načelu. Empatija, koja se mnogo puta spominje kao važna vještina u sestrinstvu, samo je jedna od komponenti od kojih se emocionalna inteligencija sastoji. Ovim istraživanjem želi se pokazati što studenti sestrinstva misle o važnosti posjedovanja emocionalne inteligencije u svojoj profesiji, ispitati njihovo znanje o istoj te uvidjeti povezanost dobivenih rezultata s primjerice godinama radnog staža te završenom srednjom školom. U istraživanju će se, upitnikom emocionalne inteligencije, provjeriti i razina emocionalne inteligencije kod studenata sestrinstva na svim godinama studija. U radu će se: - definirati emocionalna inteligencija, - istražiti stavovi studenata o emocionalnoj inteligenciji i razina njihove emocionalne inteligencije - prikazati važnost emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinske sestre.

ZADATAK URUČEN

22.08.2016.



POTPIS MENTORA

*[Handwritten signature]*

## **Zahvala**

Zahvaljujem svojoj dragoj mentorici, Marijani Neuberg, na pomoći oko izrade završnog rada, na strpljenju, svim savjetima i ponajviše na tome što podržava moje ambicije te me svojim radom i ponašanjem inspirira i motivira za napredovanje u karijeri. Profesorice – od srca Vam hvala!

Veliko hvala i mojim roditeljima te bratu i Bojanu na svoj podršci koju su mi pružali tijekom ove tri godine studija. Poticali su me, pokazivali razumijevanje i vjerovali u mene.

Hvala i svim mojim prijateljima i prijateljicama, kolegama i kolegicama s kojima sam uz međusobnu pomoć i suradnju prolazila stresne, ali i sve one lijepe i radosne trenutke na ovome studiju.

## Sažetak

Emocionalna inteligencija je skup sposobnosti koji uključuje uočavanje, razumijevanje, izražavanje, regulaciju i upravljanje svojim i emocijama drugih ljudi. Emocije su sastavni dio ljudi, stoga medicinske sestre, čiji se posao temelji na radu s ljudima i pomoći ljudima, moraju imati visoku emocionalnu inteligenciju. Cilj istraživanja je uočiti utječu li nezavisne varijable poput godina studija, završena srednja škola i godine radnog staža na razinu emocionalne inteligencije i teorijska znanja o emocionalnoj inteligenciji, procijeniti mišljenje studenata studija Sestrinstva o važnosti emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre i uvidjeti koliku razinu emocionalne inteligencije posjeduju studenti studija Sestrinstva. U istraživanju je sudjelovalo 125 studenata studija Sestrinstva sa Sveučilišta Sjever. Istraživanje je provedeno pomoću ankete koja se sastojala od 8 pitanja, uključujući opće podatke, mišljenje pomaže li emocionalna inteligencija medicinskoj sestri u radu, tvrdnje kojima se provjerava znanje o emocionalnoj inteligenciji i preuzeti upitnik kojim se izračunava razina emocionalne inteligencije. Postavljeno je 5 hipoteza od kojih je samo jedna potvrđena. Istraživanje je pokazalo kako većina studenata misli da je medicinskoj sestri potrebna emocionalna inteligencija u radu. Razina emocionalne inteligencije koju posjeduju studenti je dobra, odnosno prosječna. Povezanost razine i znanja o emocionalnoj inteligenciji sa spolom, godinama studija, statusom studiranja, završenom srednjom školom i godinama radnog staža nije se pokazala kao statistički značajna.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, medicinska sestra, samosvijest, empatija, komunikacija

# Sadržaj

1.	Uvod.....	1
2.	Emocionalna inteligencija.....	4
2.1.	Razvoj koncepta emocionalne inteligencije .....	4
2.2.	Definicije emocionalne inteligencije.....	5
2.3.	Povezanost opće i emocionalne inteligencije .....	5
2.4.	Središte emocionalne inteligencije u mozgu .....	6
3.	Model emocionalne inteligencije prema D. Golemanu .....	7
3.1.	Osobna kompetencija .....	7
3.1.1.	Samosvijest .....	7
3.1.2.	Samosvladavanje.....	8
3.1.3.	Motivacija .....	9
3.2.	Društvena kompetencija .....	10
3.2.1.	Empatija .....	10
3.2.2.	Društvene vještine.....	11
4.	Model emocionalne inteligencije prema Mayeru i Saloveyu .....	13
4.1.	Percepcija, ocjena i izražavanje emocija.....	13
4.2.	Emocionalne olakšice mišljenju.....	13
4.3.	Razumijevanje i raščlamba emocija; korištenje emocionalnog znanja.....	13
4.4.	Refleksivna regulacija emocija u svrhu emocionalnog i intelektualnog razvitka.....	13
5.	Empirijski dio.....	15
5.1.	Ciljevi rada .....	15
5.2.	Hipoteze .....	15
5.3.	Metode istraživanja .....	15
5.4.	Ispitanici .....	16
5.5.	Rezultati .....	17
5.6.	Rasprava .....	32
6.	Zaključak.....	35
7.	Literatura.....	36
	Prilog.....	38

## 1. Uvod

Posao medicinske sestre zahtjeva umješnost ophođenja s ljudima. Medicinske sestre su jedine koje borave uz pacijenta dvadeset i četiri sata, koje su mu dostupne u svakom trenutku. Najčešće prema njima pacijenti osjećaju najviše slobode, s njima najlakše komuniciraju i povjeravaju im svoje probleme. Moderno doba zahtjeva velike prilagodbe medicinske sestre u radu. Odavno se više uloga medicinske sestre ne definira isključivo kao fizička pomoć pojedincu. Sestrinska je skrb usmjerena kako prema pojedincu, tako i prema njegovoj obitelji i cijeloj zajednici te osim fizičke obuhvaća psihološku i edukativnu pomoć. Jačanjem svijesti zajednice o pravima pacijenata, pažljivo se gledaju i slušaju postupci i riječi zdravstvenih djelatnika. Medicinske sestre, koje zbog prirode svog posla ulaze u najdublju intimu pacijenta, moraju poštovati dostojanstvo i cjelovitost ljudskog bića jer iz toga proizlazi njihova profesionalnost.

Da bi mogle cjelovito provoditi sestrinsku skrb, moraju dobro vladati vještinama samosvladavanja i empatije, moraju imati razvijenu samosvijest i vještine ophođenja s ljudima. Upravo su ove sposobnosti i vještine komponente emocionalne inteligencije. Termin „emocionalna inteligencija“ prvi su opisali John D. Mayer i Peter Salovey 1990. godine. Pretpostavili su da se radi o skupini vještina koje omogućuju točnu procjenu i izražavanje emocija prema sebi i drugima, učinkovito reguliranje te korištenje emocija u svrhu motiviranja, planiranja i ostvarivanja postignuća u životu [1].

Sposobnost da prepozna i razumije pacijentove emocije i da zna adekvatno izraziti svoje emocije, omogućuje medicinskoj sestri da lakše stekne pacijentovo povjerenje čime se unapređuje komunikacija, ali i sam proces sestrinske skrbi. Može se reći da u tome leži važnost posjedovanja emocionalne inteligencije za medicinsku sestru.

Istraživanje McQueen (2004) pokazuje kako emocionalna inteligencija igra važnu ulogu u uspostavljanju uspješnih međuljudskih odnosa pa je tako vrlo važna i u uspostavljanju terapijskog odnosa između medicinske sestre i pacijenta. Međutim, takav odnos, ukoliko je produžen i intenzivan, može dovesti do sindroma sagorijevanja. Kako bi se to preveniralo medicinske sestre moraju naučiti strategije za očuvanje svog zdravlja i sprječavanja sindroma sagorijevanja ili „burnout“ sindroma [2].

Rezultati istraživanja koje su proveli Wandevaa i suradnici (2016) pokazuju da emocionalna inteligencija može povećati savjesnost u obavljanju sestrinskog posla te da je viša razina emocionalne inteligencije povezana s češćim altruističkim djelovanjem [3].

Dakle, studije su pokazale pozitivnu povezanost između emocionalne inteligencije i učinkovitosti sestrinskog rada. Medicinske sestre s visokom emocionalnom inteligencijom lakše



stupaju u kontakt s pacijentima i njihovim obiteljima, te ujedno lakše stvaraju odnos međusobnog povjerenja.

Nekim je studijama potvrđeno kako medicinske sestre ostvaruju loše rezultate na testovima emocionalne inteligencije, naročito u prepoznavanju pacijentovih emocija – što je ključno za sestrinsku djelatnost. U istraživanju Freitas i sur. (2012) provedenom među medicinskim sestrama na onkološkom odjelu, prikazana je nesposobnost velikog postotka medicinskih sestara u prepoznavanju vlastitih i pacijentovih emocija [4]. Codier i suradnici u svom istraživanju (2008) pokazuju da je veliki postotak medicinskih sestara ostvario značajne ispodprosječne rezultate na testovima emocionalne inteligencije [5].

Medicinska sestra koja posjeduje empatiju ima sposobnost iščitati kako se pacijent osjeća bez da on verbalizira svoje emocionalno stanje. Vrlo često pacijenti ne mogu ili ne žele riječima izraziti svoje emocije iz raznih razloga, no ako medicinska sestra prepozna da je pacijent, recimo, u strahu zbog predstojećeg operativnog zahvata i pruži mu psihološku podršku kako bi umanjila taj strah, ta je medicinska sestra zadobila pacijentovo povjerenje. Samosvladavanje je također jedna od komponenti emocionalne inteligencije koja je vrlo važna u radu medicinske sestre. Mnogo se puta dogodi da pacijenti ili njihove obitelji neadekvatno reaguju, budu neprimjereni u govoru i ponašanju ili agresivni. Medicinska sestra koja nema sposobnost samosvladavanja vjerojatno će istim ponašanjem uzvratiti pacijentu ili članu obitelji što je nedopustivo u sestrinskoj profesiji i odraz je nestručnosti i neprofesionalnosti. Društvene vještine u koje spada komunikacija također su komponente emocionalne inteligencije. Medicinska sestra neprestano komunicira s pacijentima i svojim kolegama, ako ne verbalno, tada svakako neverbalno. Ton kojim govori, izraz lica koji ima, način na koji sluša sugovornika itekako su važni i ukoliko nisu adekvatni često mogu dovesti do sukoba i nezadovoljstva.

Bulmer Smith i sur. (2009) zaključuju da emocionalnu inteligenciju treba uključiti u obrazovanje medicinskih sestara jer ona može utjecati na kvalitetu znanja studenta, etičko odlučivanje, kritičko razmišljanje i upotrebu znanja i dokaza u praksi. Naglašavaju kako emocionalno inteligentni vođe utječu na zadržavanje zaposlenika, kvalitetu skrbi te krajnje rezultate u skrbi za bolesnika [6].

U ovome radu definirati će se općenito emocionalna inteligencija, što ona jest, kako je povezana sa kvocijentom inteligencije. Opisati će se dva najpoznatija modela emocionalne inteligencije – prema Golemanu te Mayeru i Saloveyu i objasniti komponente emocionalne inteligencije koje je razvio Goleman.

Svrha ovog istraživanja je uvidjeti razinu emocionalne inteligencije kod studenata studija Sestrinstva, njihovo mišljenje o važnosti emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre, provjeriti razinu znanja studenata o emocionalnoj inteligenciji i uočiti postoji li povezanost

između emocionalne inteligencije i godina studiranja, završene srednje škole te godina radnog staža.

## 2. Emocionalna inteligencija

Kada se početkom dvadesetog stoljeća javila znatiželja za mjerenjem kvocijenta inteligencije, istraživači su smatrali kako će na taj način jednostavno izdvojiti one nadprosječne od prosječnih osoba. No, ubrzo su primijetili kako ljudi koji su bili iznimno inteligentni, nisu postizali tako iznimne rezultate na poslu, u svakodnevnom životu ili u odnosima s drugim ljudima. S druge pak su strane, naišli na one koji su se na testu inteligencije pokazali prosječnima, a ipak su postigli uspjeh u životu [7]. Postalo je jasno da postoje i neki drugi čimbenici osim kvocijenta inteligencije koji jednako određuju uspjeh na glavnim područjima u životu [8]. Naime, znanstvenici su došli do zaključka da opća inteligencija objašnjava između 10 i 20 posto uspjeha, a između 80 i 90 posto uspjeha u životu objašnjava se emocionalnom inteligencijom [9]. Može se s pravom reći kako je emocionalna inteligencija najvažniji čimbenik uspjeha [8].

### 2.1. Razvoj koncepta emocionalne inteligencije

Uvidjevši kako opća inteligencija nije jedini prediktor uspjeha u životu, znanstvenici su pokušali objasniti koja je to nepoznanica o kojoj većinski ovisi uspjeh u životu. Zašto osobe koje pokazuju sjajne rezultate u aritmetici, čitanju, rješavanju problema, ne postižu jednako dobre rezultate u međuljudskim odnosima, loši su vođe i obrnuto.

David Wechsler je 1943. godine shvatio da postoje ne-intelektualne sposobnosti bitne za uspjeh u životu. Robert Thorndike se također zalagao za postojanje ne-kognitivnih aspekata inteligencije. On je u kasnim tridesetima pisao o socijalnoj inteligenciji [10]. Njegov termin, „društvena inteligencija“ se odnosila na sposobnost pojedinca da posjeduje vještine kako bi se dobro razumio s drugima [7].

Jedan od najpoznatijih teoretičara inteligencije, psiholog Howard Gardner, istaknuo je razliku između intelektualnih i emocionalnih sposobnosti. On je, 1983. godine, predložio model „višestruke inteligencije“ [11]. Model se sastoji od sedam glavnih vrsta inteligencije. Dvije su standardne, akademske vrste (verbalna i matematičko-logička spretnost) na početku popisa, te na kraju, dvije „osobne inteligencije“ – interpesonalna i intrapersonalna inteligencija koje su slične emocionalnoj inteligenciji. Interpersonalnu inteligenciju definira kao sposobnost razumijevanja drugih - što ih motivira, kako funkcioniraju, a intrapersonalnu inteligenciju kao sposobnost stvaranja točnog modela vlastite ličnosti [12].

Transakcijski analitičar Claude Steiner razvija pojmove emocionalna pismenost i emocionalna nepismenost. „Kad smo emocionalno pismeni, to znači da osjećamo osjećaje, da znamo koji su i koliko su snažni te što ih uzrokuje u nama i u drugima. Tada smo naučili kako,

kada i gdje ih izraziti i naučili smo ih kontrolirati. Znamo kako emocije utječu na druge i prihvaćamo odgovornost za njihov učinak“ [13]. Iz ove definicije možemo iščitati samosvijest i samokontrolu, a upravo su to dvije od pet komponenti emocionalne inteligencije prema modelu Daniela Golemana o kojem će biti riječ u sljedećem poglavlju.

Konačno su, 1990. godine, John D. Mayer i Peter Salovey predložili obuhvatnu teoriju emocionalne inteligencije i uveli termin „emocionalna inteligencija“ kako bi je razgraničili od opće inteligencije. Goleman 1995. godine objavljuje svoju knjigu „Emocionalna inteligencija“ u kojoj primjerima i laički razumljivim stilom objašnjava emocionalnu inteligenciju. Time počinje svjetska afirmacija emocionalne inteligencije [14].

## **2.2. Definicije emocionalne inteligencije**

Brojni su istraživači prepoznali vrijednost emocionalne inteligencije i pokušali je definirati. Mayer i Salovey su je definirali kao „sposobnost preciznog uočavanja, procjene i izražavanja emocija; sposobnost pristupa i/ili priziva osjećaja kad oni olakšavaju razmišljanje; sposobnost razumijevanja emocija i emocionalnih spoznaja, te sposobnost regulacije emocija u svrhu pomaganja emocionalnom i intelektualnom razvitku“ [9].

Goleman uključuje motivaciju kao važan aspekt emocionalne inteligencije pa njegova definicija glasi da je emocionalna inteligencija „sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi, motiviranja sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima“ [11].

Simmons i Simmons kažu za emocionalnu inteligenciju da je „skup emocionalnih potreba, poriva i istinskih vrijednosti osobe i ona upravlja svim oblicima vanjskih ponašanja [8].

Takšić, koji se prvi počeo baviti emocionalnom inteligencijom u Hrvatskoj, daje sličnu definiciju emocionalne inteligencije kao „skup sposobnosti koji uključuje uočavanje, razumijevanje, izražavanje, regulaciju i upravljanje svojim i emocijama drugih ljudi“ [15].

## **2.3. Povezanost opće i emocionalne inteligencije**

Povezanost između opće inteligencije i emocionalne inteligencije nije poznata. Poznato je kako je opća inteligencija ili kako je Goleman naziva „akademska inteligencija“, stalna, ne može se mijenjati ni poboljšavati, ista je u dobi od 15 i 50 godina. S druge pak se strane, emocionalna inteligencija može unaprijediti i naučiti. Visoku emocionalnu inteligenciju ljudi mogu razviti jer je ona fleksibilna vještina [7]. Opća i emocionalna inteligencija nisu razmjerno proporcionalne. Osoba koja ima visoki kvocijent inteligencije, može imati vrlo nisku ili nikakvu emocionalnu inteligenciju i obrnuto. Stoga se može reći da visoki kvocijent inteligencije nije prediktor za

emocionalnu inteligenciju [8]. Međutim, postoji pozitivna korelacija (iako mala) između tih dviju inteligencija zato bi se one trebale shvaćati kao komplementarne, a ne kao konkurencija jedna drugoj [15].

## **2.4. Središte emocionalne inteligencije u mozgu**

Emocionalna je inteligencija, poput opće ili intelektualne inteligencije u prvom redu funkcija mozga. Emocionalne reakcije, urođene i stečene, pohranjene su u limbičkom sustavu mozga [8]. Od najprimitivnijeg dijela mozga, moždanog debla, razvili su se emocionalni centri koji se nalaze u limbičkom sustavu. Limbički se sustav nalazi u dubini mozga i ima mogućnost učenja i pamćenja. To osobi omogućuje da prilagodi svoje reakcije zahtjevima umjesto da uvijek reagira automatski i jednako. Evolucijom se milijunima godina nakon limbičkog sustava, razvio neokorteks kojeg čine gornji dijelovi mozga. Neokorteks je zadužen za razmišljanje, a to što je izrastao iz emocionalnih centara puno govori o povezanosti misli i osjećaja. U neokorteksu se nalaze centri koji spajaju i shvaćaju ono što primaju osjetila. On omogućuje postojanje složenog emocionalnog života, na primjer, sposobnost osjećanja o vlastitim osjećajima. Neokorteks i njegove živčane veze s limbičkim sustavom omogućile su ostvarenje veze majka-dijete. Takva veza izostaje kod životinjskih vrsta koje nemaju neokorteks. Veći ljudski neokorteks omogućuje nam širi raspon reakcija na vlastite emocije. Pa tako, kod osjećaja straha, čovjek ima veći raspon reakcija za razliku od životinja. Ipak, viši centri ne upravljaju u potpunosti emocionalnim životom. U trenucima neodložnih emocionalnih kriza, ti se centri pokoravaju limbičkom sustavu. Amigdala je limbička tvorba (dvije su, po jedna na svakoj strani mozga) za koju je neurolog Joseph LeDoux istraživanjem dokazao da može preuzeti nadzor nad onim što činimo onda kad je neokorteks još uvijek zaokupljen donošenjem odluke o tome što učiniti. Amigdala obavlja velik dio procesa učenja i pamćenja, naročito emocija, ona služi kao spremište emocionalnog pamćenja. Prekine li se veza amigdale s preostalim dijelom mozga posljedica će biti nesposobnost procjenjivanja emocionalne važnosti pojedinih događaja – takvo se stanje naziva „afektivnim sljepilom“. Druga važna limbička tvorba, hipokampus, pamti gole činjenice, on ima ulogu u raspoznavanju i registriranju opaženih oblika. LeDoux je to objasnio ovako: „Hipokampus je presudan za raspoznavanje lica vaše sestrice. Amigdala dodaje da vam ona zapravo nije draga.“ Iz svega navedenog, može se zaključiti da u određenom smislu imamo dva uma i dvije različite inteligencije: racionalnu i emocionalnu. Dobrom suradnjom limbičkog sustava, neokorteksa i amigdale, emocionalna inteligencija i intelektualne sposobnosti su na višoj razini [12].

### **3. Model emocionalne inteligencije prema D. Golemanu**

Daniel Goleman, psiholog i novinar The New York Timesa, u svojoj je knjizi „Emocionalna inteligencija“ objavljenoj 1995. godine, uvjerljivo dokazao da je emocionalna inteligencija najvažniji činitelj u osobnom prilagođavanju za ostvarivanje uspješnih odnosa s drugima i u radnim postignućima. On sažima dotadašnja istraživanja o emocionalnoj inteligenciji i pokazuje, između ostalog, da je emocionalna inteligencija funkcija uma [8].

Prema Golemanu, emocionalna inteligencija određuje potencijal za učenje vještina koje se temelje na pet elemenata: samosvijest, samokontrola, motivacija, empatija i društvene vještine. Drugi važan pojam u ovom modelu emocionalne inteligencije jesu emocionalne kompetencije ili sposobnosti. Goleman ih definira kao naučena umijeća koja se temelje na emocionalnoj inteligenciji, odnosno emocionalna kompetencija govori o tome koliko je osoba svoj potencijal prevela u djelatne sposobnosti. Emocionalne kompetencije na poslu omogućuju izvanrednu uspješnost, a visoka emocionalna inteligencija ne jamči da je osoba naučila emocionalne sposobnosti važne za posao nego samo da ima potencijal za njihovo učenje. S obzirom na to odnose li se kompetencije na vlastito biće ili na druge ljude, podijelio ih je na osobne kompetencije i društvene kompetencije [11].

#### **3.1. Osobna kompetencija**

Osobna kompetencija se odnosi na poznavanje i upravljanje vlastitim emocijama. Tu spadaju samosvijest, samokontrola i motivacija. Te sposobnosti određuju kako ćemo se nositi s vlastitim nedaćama [11].

##### **3.1.1. Samosvijest**

„Samosvijest podrazumijeva poznavanje osobnih unutarnjih stanja, sklonosti, nadarenosti i pronicavosti.“ Emocionalne kompetencije koje proizlaze iz samosvijesti su: emocionalna svjesnost, točna samoprocjena i samopouzdanje [11].

###### **□ Emocionalna svjesnost**

Biti emocionalno svjestan znači shvaćati vlastite osjećaje i njihove posljedice. Biti svjestan toga kako naše emocije utječu na ono što radimo temeljna je emocionalna kompetencija. Senzibilitet za emocije koje kolaju u nama i shvaćanje kako te emocije oblikuju naše ponašanje, mišljenje i zapažanje te svjesnost da naše emocije utječu na ljude oko nas vrlo je bitna vještina u poslu. Ljudi koji imaju emocionalnu svjesnost u svakom su trenutku svjesni svojih emocija,

prepoznaju kako se te emocije manifestiraju u tijelu te ih mogu izraziti na društveno prihvatljiv način. Tempo današnjeg života prečesto dovodi do okupiranosti strujom misli, a premalo vremena ostaje za svjesnost o vlastitim emocijama odnosno raspoloženju. Takva „emocionalna gluhoća“ može dovesti do tjelesnih simptoma kao što su kronične glavobolje, bolovi u križima i napadaji tjeskobe [11].

#### □ **Točna samoprocjena**

Točna samoprocjena obuhvaća poznavanje vlastitih unutarnjih izvora, sposobnosti i ograničenja. Ljudi koji imaju sposobnost precizne samoprocjene svjesni su svojih snaga i slabosti, uče iz iskustva, otvoreni su za nove perspektive, razvoj samih sebe, neprekidno učenje i iskrene reakcije. U poslovnom okruženju nije cilj imati neograničene mogućnosti, već biti svjestan svojih nedostataka i slabosti kako bi mogli raditi na njima i poboljšati ih [11].

#### □ **Samopouzdanje**

Samopouzdanje je jak osjećaj za vlastitu vrijednost i sposobnosti. Zahvaljujući samopouzdanju osoba ima potrebnu sigurnost u sebe da se upusti u nešto ili da istupi kao vođa. Samopouzdana ljudi zrače karizmom i povjerenjem, djelotvorni su i nisu podložni pritisku. U istraživanju provedenom među medicinskim sestrama u sveučilišnoj bolnici, pokazano je da bi se s neadekvatnim ili medicinski opasnim situacijama najčešće suočavale medicinske sestre s visokim samopouzdanjem. One bi se izravno sukobile s liječnicima ili se obratile nadređenima. Medicinske sestre s niskim samopouzdanjem, umjesto da prosvjeduju, radije bi dale otkaz. Osobe kojima nedostaje samopouzdanje često sumnjaju u sebe, osjećaju se bespomoćno, a svaki njihov neuspjeh dodatno potvrđuje osjećaj nesposobnosti [11].

### **3.1.2. Samosvladavanje**

Samosvladavanje se odnosi na nadzor nad vlastitim nagonima, stavovima i potencijalima. Iz samosvladavanja proizlaze sljedeće kompetencije: samokontrola, vjerodostojnost, savjesnost, prilagodljivost i inovativnost. Ovdje je važno ponovno spomenuti neokorteks i amigdalnu. Za adekvatno samosvladavanje važnu ulogu ima neokorteks koji sputava amigdaline impulse dodajući tim sirovim nagonima razumijevanje životnih pravila i mogućnost prosudbe koja bi reakcija bila najprikladnija. Sposobnost čeonog režnja mozga da inhibira amigdaline poruke temelj je samokontrole [11].

### □ **Samokontrola**

Samokontrola je djelotvorno vladanje osjećajima i impulsima koji ometaju. Kod osoba koje imaju samokontrolu nema izraženog emocionalnog vatrometa, osobe su smirene i kad su pod stresom, bez uzvraćanja napada mogu se obraniti od neprijateljski raspoložene osobe. Primjer samokontrole je i vremenska organiziranost koja se vidi kada treba otkloniti prividno hitne, a zapravo nebitne zadatke [11].

Zadržavanje mirnoće unatoč provokacijama važno je za sve ljude koji na poslu mogu doći u kontakt s neugodnim ili razdraženim ljudima što se odnosi i na medicinske sestre.

### □ **Vjerodostojnost i savjesnost**

Vjerodostojnost izlazi iz poštenja koje pak podrazumijeva otvoreno, iskreno i dosljedno djelovanje. Vjerodostojna osoba pokazuje svoje vrijednosti i načela, priznaje vlastite pogreške i upozorava druge na njihove propuste [11].

Savjesnost je vrlo važna u poslu. Obilježavaju je točnost, brižljiv rad, samodisciplina i strogo shvaćanje odgovornosti. Savjesne osobe poštuju pravila, pomažu drugima i brinu za ljude s kojima rade [11].

### □ **Prilagodljivost i inovativnost**

Prilagodljivost je sposobnost prihvaćanja promjena i jedna je od najvažnijih sposobnosti u današnjem poslovnom svijetu. Prilagodljivi ljudi vole promjene, prihvaćaju nove informacije, dobro podnose nesigurnosti koju za sobom nosi nepoznato. Kod ljudi kojima nedostaje prilagodljivosti vlada strah, tjeskoba i osobna neugoda zbog promjena. Prilagodljivost zahtjeva fleksibilnost u višestrukim gledištima na situaciju i samopouzdanje da će se brzo prilagoditi novonastaloj situaciji [11].

Inovativnost podrazumijeva otvorenost prema novim zamislima i pristupima. Biti inovativan znači tražiti nova rješenja, stvarati nove ideje, težiti originalnim rješenjima i uživati u originalnosti [11].

## **3.1.3. Motivacija**

Za motivaciju Goleman kaže da je emocionalna sklonost koja vodi postizanju ciljeva i olakšava ga. Motivacija je ključna u preuzimanju inicijative, težnji prema poboljšanju i ustrajnosti unatoč neuspjesima i razočaranjima. Amigdala podržava motivaciju. Emocionalno učenje koje nekog čini sklonim da uživa u nekim djelatnostima više nego u drugim, čuva se u bankama emocionalnog pamćenja u amigдали. Iz motivacije proizlaze sljedeće kompetencije: težnja za postignućem, predanost, inicijativa i optimizam [11].



#### □ **Težnja za postignućem**

Težnja za postignućem podrazumijeva težnju za napredovanjem ili zadovoljenjem mjerila izvrsnosti. Ljudi s tom sposobnošću usmjereni su prema rezultatima, pronalaze načine kako bi bolje obavili posao, smanjuju nesigurnost prikupljanjem podataka, postavljaju izazovne ciljeve i često ulaze u proračunat rizik [11].

#### □ **Predanost**

Bit predanosti jest u tome da čovjekovi osobni ciljevi postanu jednaki ciljevima organizacije. Predanost je lojalnost prema kolegama i prema timu. Predani ljudi spremno podnose žrtvu da bi se ostvarili važni ciljevi organizacije [11].

#### □ **Inicijativa i optimizam**

Inicijativa je spremnost djelovanja pri pojavi novih mogućnosti. Ljudi s inicijativom djeluju unaprijed kako bi izbjegli probleme ili kako bi iskoristili priliku prije nego li je uoči netko drugi. Ljudi bez inicijative često osjećaju beznadež jer smatraju da ni najvećim naporima ne mogu ništa promijeniti [11].

Optimizam uključuje upornost u postizanju ciljeva bez obzira na teškoće. Optimisti unatoč preprekama ustraju u ostvarivanju ciljeva, ne boje se neuspjeha, već na njih gledaju kao na posljedicu nečega što mogu promijeniti i sljedeći put uspjeti [11].

### **3.2. Društvena kompetencija**

Društvena kompetencija se bazira na razumijevanju drugih ljudi i snalaženju u međuljudskim odnosima [7]. U društvenu kompetenciju spadaju empatija i društvene vještine - one određuju kako ćemo se vladati u odnosima s drugima [11].

#### **3.2.1. Empatija**

Najjednostavnija definicija empatije jest da je ona mogućnost emocionalnog razumijevanja osjećaja druge osobe. Freud je za empatiju upotrebljavao pojam *einflühlung* što bi u prijevodu značilo *osjećati se u nekome ili nečemu*. On je smatrao kako je empatičko razumijevanje jedini način da se stekne mišljenje o duševnom životu druge osobe. Empatija uključuje sposobnost razumijevanja okoline i emocionalnog usklađivanja s njom te sposobnost reguliranja vlastitih emocija, a ujedno je i osnova za stvaranje morala i inhibicije nagona, posebice agresije. Heinz

Kohut empatiju definira kao kapacitet osobe da se sa svojim osjećajima i mislima uživi u unutrašnji život druge osobe [16].

Goleman promatra empatiju na tri stupnja. Na prvom, najnižem stupnju empatija je čitanje tuđih osjećaja, na višoj razini je osjećanje tuđih briga i osjećaja te reagiranje na njih, a na najvišem stupnju, empatija je razumijevanje briga koje leže iza nečijih osjećaja [11].

Preduvjet za empatiju je samosvijest. Što osoba bolje poznaje vlastite emocije, to će lakše iščitati emocije drugih ljudi. Istraživanja su pokazala da se već od najranijeg djetinjstva razvija suosjećanje koje je najranija preteča empatije. Suosjećanje podrazumijeva osjećaj za opće nevolje drugih, ali bez uživljavanja u emocionalno stanje druge osobe i razumijevanje njezina položaja [12].

Ako empatiju stavimo u kontekst komunikacije u zdravstvu, onda je ona „sposobnost što točnijeg razumijevanja osjećaja, želja, ideja i ponašanja druge osobe te sposobnost da se to razumijevanje i pokaže.“ Pozitivne posljedice empatije zdravstvenih djelatnika jesu: osjećaj samopoštovanja pacijenta, osjećaj da ga se razumije, pacijenti se lakše povjeravaju zdravstvenim djelatnicima i veća je vjerojatnost da će slijediti savjete i upute [17].

Iznimno je važno da medicinske sestre posjeduju empatiju. Prepoznavanje pacijentovih osjećaja i njihovo razumijevanje bez osuđivanja vodi ka sigurnoj izgradnji odnosa povjerenja s pacijentom što je od velike važnosti u sestrinskoj skrbi.

### **3.2.2. Društvene vještine**

Društvene vještine ili umijeća su sposobnosti stvaranja željenih reakcija kod drugih ljudi, u smislu upravljanja tuđim emocijama. Društvene su vještine temelj mnogih sposobnosti: utjecaja, komunikacije, rješavanja sukoba, vodstva, poticanja promjena, sposobnosti timskoga rada i druge. Sve se te sposobnosti temelje na činjenici da emocije jedne osobe utječu na raspoloženje drugih ljudi u okruženju. Istraživanje koje su proveli Friedman i Riggio (1981) je pokazalo kako emocionalno najizraženija osoba prenosi svoje raspoloženje ostatku grupe u roku od dvije minute ili manje. Emocije skreću pozornost, djeluju kao upozorenja i pozivi, način su komunikacije koji ne iziskuje verbalno izražavanje [11].

Medicinske sestre su u svom poslu uvijek okružene ljudima, bilo pacijentima ili kolegama. Znajući da se raspoloženje prenosi s osobe na osobu, medicinske sestre mogu izbjeći mnoge sukobe i nezadovoljstva među kolegama i pacijentima. Recimo, ako je glavna medicinska sestra na jutarnjem sastanku bila ljuta i razdražljiva, vrlo je vjerojatno da će se medicinske sestre vratiti na odjel zlovoljne. Nastati će začarani krug jer će se njihova zlovoljnost širiti dalje na pacijente, a s pacijenata opet na medicinske sestre itd.

Ljudi koji znaju upravljati tuđim emocijama mogu bolje poticati i nadahnjivati ljude i zadobiti njihovu maštu [11].

Komunikacija je možda najvažnija društvena vještina koju medicinska sestra treba savladati. Vješto komuniciranje temelj je svih društvenih vještina. Otvorenim komuniciranjem otvara se mogućnost dobivanja energije i kreativnosti kod ljudi. Vještog komunikatora krasi sposobnost da se ponaša mirno, strpljivo i pribrano bez obzira na to u kojem se emocionalnom stanju nalazi. Oni uvijek nađu dovoljno vremena da prikupe bitne informacije, obave koristan rad i na kraju daju povratne informacije [11].

## **4. Model emocionalne inteligencije prema Mayeru i Saloveyu**

Mayer i Salovey, 1997. godine opisali su četiri sposobnosti koje se odnose na emocionalnu inteligenciju. Te se sposobnosti odnose na percepciju emocija, korištenje emocija kako bi se olakšalo razmišljanje, razumijevanje emocija i upravljanje emocijama [18].

Svaka od navedenih sposobnosti bit će pobliže objašnjena u sljedećim potpoglavljima.

### **4.1. Percepcija, ocjena i izražavanje emocija**

Percepcija, ocjena i izražavanje emocija uključuju sposobnost identifikacije vlastitih emocija, identifikacije emocija kod drugih ljudi i to pomoću jezika, zvukova, izgleda i ponašanja. Zatim uključuje sposobnost preciznog izražavanja emocija i potreba vezanih uz te emocije te na kraju, sposobnost razlikovanja između preciznog i nepreciznog ili iskrenog i prijetvornog izražavanja emocija [9].

### **4.2. Emocionalne olakšice mišljenju**

Usmjeravajući pozornost na važne informacije, emocije uvode prioritete u mišljenje. Emocije se po potrebi mogu prizvati kao pomoć u prosudbi i pamćenju osjećaja. Promjene raspoloženja utječu na pojedinčevu perspektivu od optimistične do pesimistične i potiču uzimanje u obzir različitih stajališta. Emocionalna stanja potiču specifične pristupe problemima, npr. sreća olakšava kreativnost [9].

### **4.3. Razumijevanje i raščlamba emocija; korištenje emocionalnog znanja**

Korištenje emocionalnog znanja podrazumijeva sposobnost emocija i odnosa između riječi i samih emocija, npr. odnos između simpatije i ljubavi. Zatim, sposobnost tumačenja značenja koje emocije prenose, npr. da tuga često prati gubitak. Uključuje i sposobnost razumijevanja složenih emocija, npr. strahopoštovanja (kombinacija straha i poštovanja), te sposobnost prepoznavanja prijelaza između emocija, npr. prijelaz iz bijesa u stid.

### **4.4. Refleksivna regulacija emocija u svrhu emocionalnog i intelektualnog razvitka**

Posljednja, četvrta sposobnost koju navode Mayer i Salovey odnosi se na sposobnost otvorenosti prema emocijama, ugodnim i neugodnim te sposobnost refleksivnog uključivanja i isključivanja iz emocija, ovisno o procjeni njihove korisnosti. Uključuje i sposobnost

refleksivnog praćenja emocija u odnosu na sebe i druge, koliko su one jasne, tipične i utjecajne te na kraju, sposobnost upravljanja emocijama u sebi i drugima ublažavanjem negativnih, a pojačavanjem pozitivnih emocija [9].

## **5. Empirijski dio**

### **5.1. Ciljevi rada**

Ciljevi ovog istraživačkog rada su:

- 1) Uočiti utječu li godina studija, završena srednja škola i godine radnog staža na razinu emocionalne inteligencije i teorijska znanja o emocionalnoj inteligenciji
- 2) Procijeniti mišljenje studenata studija Sestrinstva o važnosti emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre
- 3) Uvidjeti koliku razinu emocionalne inteligencije posjeduju studenti studija Sestrinstva

### **5.2. Hipoteze**

**H1** – Studenti studija Sestrinstva smatraju da bi svaka medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju

**H2** – Studenti treće godine studija Sestrinstva imaju više znanja o emocionalnoj inteligenciji od studenata prve i druge godine studija

**H3** – Studenti studija Sestrinstva ne posjeduju dovoljno emocionalne inteligencije

**H4** – Studenti koji su završili srednju medicinsku školu imaju veću emocionalnu inteligenciju

**H5** – Studenti koji imaju više godina radnog staža imaju veću emocionalnu inteligenciju

### **5.3. Metode istraživanja**

Podaci za ovo istraživanje prikupljeni su pomoću ankete na Sveučilištu Sjever u razdoblju od 16. do 30. lipnja 2016. godine. Anketu je ispunilo ukupno 125 studenata studija Sestrinstva, svih godina studija. Anketa se sastoji od ukupno 8 pitanja zatvorenog tipa. Prvih 5 pitanja je sociodemografskog tipa, jedno pitanje kojim se ispituje mišljenje o važnosti emocionalne inteligencije u poslu medicinske sestre, jedno pitanje na kojem ispitanici odgovaraju sa „točno“ i „netočno“, a sastoji se od 6 tvrdnji o emocionalnoj inteligenciji. Posljednje pitanje je upitnik o emocionalnoj inteligenciji preuzet od Miljković et al. (2004), a sastoji se od 15 tvrdnji na koja su ispitanici odgovarali pomoću Likertove skale uz moguće odgovore: 0 – nikad, 1 – rijetko, 2 –

ponekad, 3 – često, 4 – uvijek. Odgovori na ovome pitanju daju uvid u razinu emocionalne inteligencije ispitanika.

Analiza podataka napravljena je u kompjuterskom programu Microsoft Excel, a statistička obrada podataka programom SPSS Statistics, verzija 17.0. Metode statističke analize koje su ovdje korištene su deskriptivne (relativni brojevi, srednje vrijednosti, mjere disperzije, Spearmanov koeficijent korelacije ranga) te inferencijalne metode statističke analize (t-test razlike aritmetičkih sredina za male nezavisne uzorke, Mann-Whitneyev U test, hi-kvadrat test i t-test razlike proporcija za male nezavisne uzorke). Zaključci u vezi razlika i povezanosti među podacima donošeni su na uobičajenom nivou signifikantnosti od 0,05 odnosno uz pouzdanost od 95%.

#### **5.4. Ispitanici**

Anketirano je 125 studenata studija Sestrinstva na Sveučilištu Sjever. Anketirani su različite dobi i spola, redovni i izvanredni studenti, bez obzira na radni staž i završenu srednju školu. Anketirana su 43 studenata prve godine studija, 36 druge godine i 46 studenata treće godine studija.

## 5.5. Rezultati

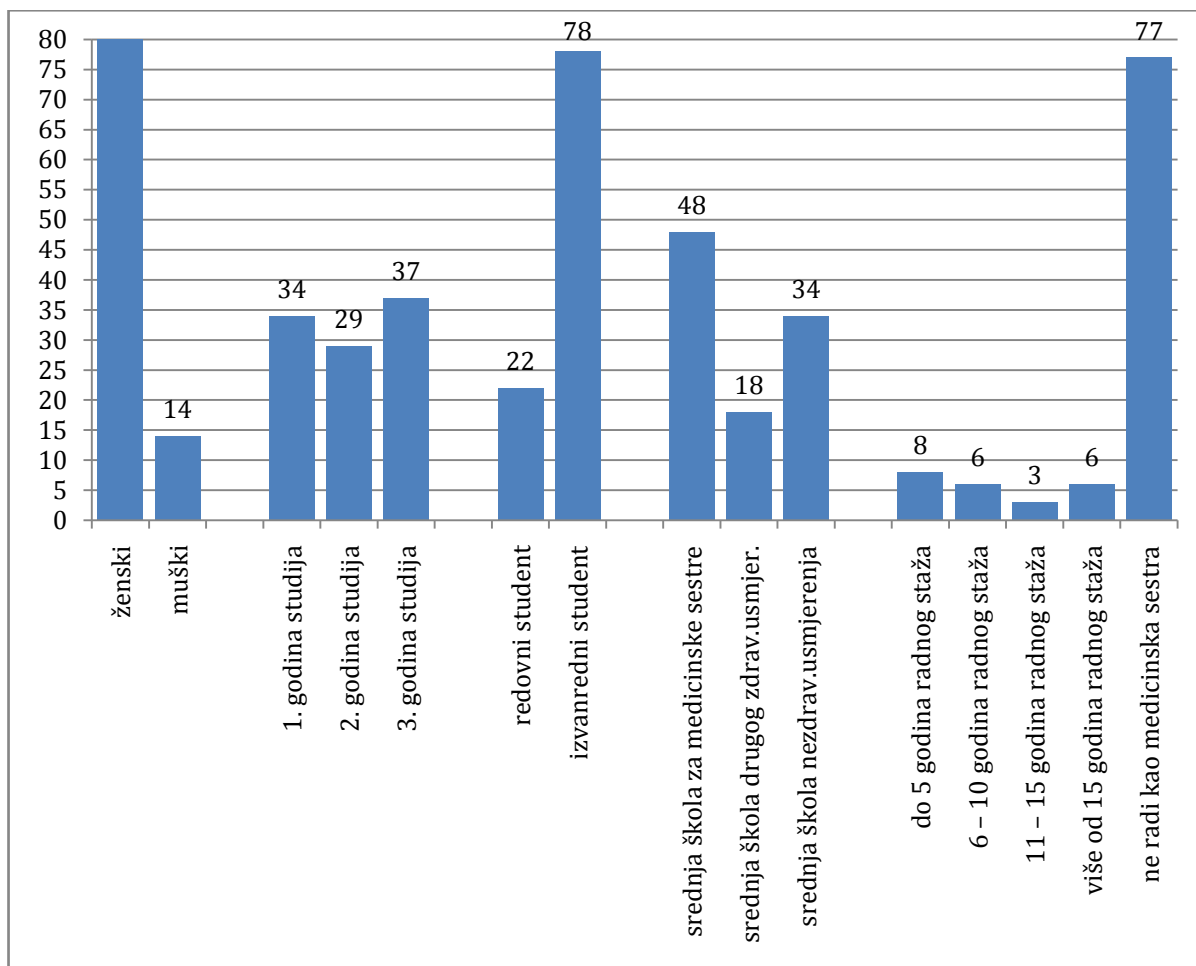
### 1) Deskriptivna statistička analiza općih podataka

Varijabla i oblik varijable	Broj studenata	% studenata
<b>Spol studenata:</b>		
muški	108	86
ženski	17	14
Ukupno	125	100
<b>Godina studija:</b>		
1.	43	34
2.	36	29
3.	46	37
Ukupno	125	100
<b>Status studenata:</b>		
redovni	27	22
izvanredni	98	78
Ukupno	125	100
<b>Završena srednja škola:</b>		
za medicinske sestre	60	48
drugog zdravstvenog usmjerenja	23	18
nezdravstvenog usmjerenja	42	34
Ukupno	125	100
<b>Godine radnog staža kao medicinska sestra:</b>		
do 5 godina	10	8
6 – 10 godina	8	6
11 – 15 godina	4	3
više od 15 godina	7	6
ne radi kao medicinska sestra	96	77
Ukupno	125	100

Tabela 5.5.1. Broj anketiranih studenata studija Sestrinstva na Sveučilištu Sjever prema općim podacima ( $N = 125$ ) [izvor: autor T.C.]

Iz tabele 5.5.1. vidi se da uzorak pretežno čine studentice (86%), da se radi pretežno o izvanrednim studentima (njih 78%), da su to osobe prethodnog zdravstvenog obrazovanja (48%) i da ih većina nije u radnom odnosu (77%). Ovaj uzorak ispitanika, po opisanim obilježjima, grafički je prikazan postocima pomoću višestrukih stupaca (grafikon 5.5.1.).



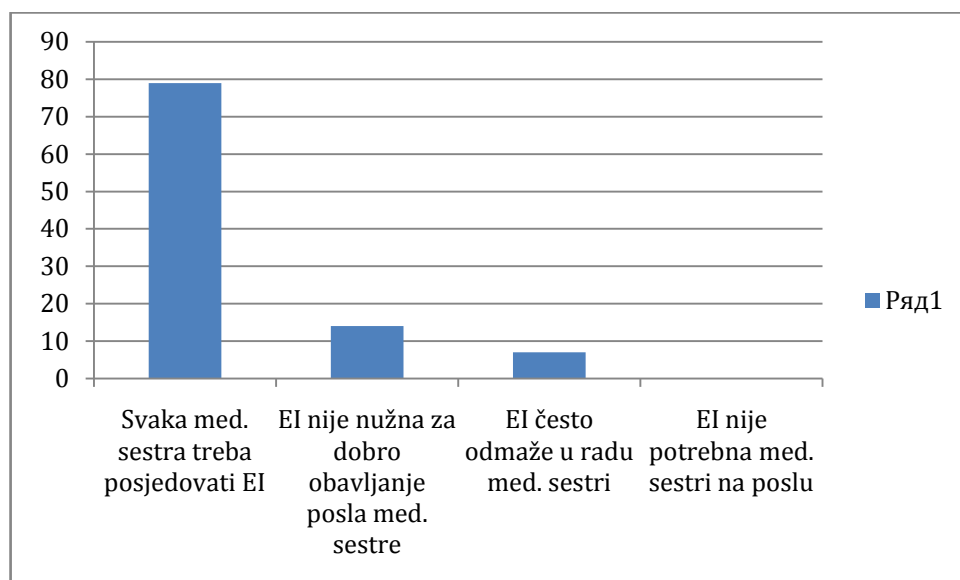


Grafikon 5.5.1. Anketirani studenti studija Sestrinstva prema spolu, godini studija, statusu, završenoj srednjoj školi i godinama radnog staža kao medicinska sestra (N = 125)

[izvor: autor T.C.]

## 2) Deskriptivna statistička analiza podataka o emocionalnoj inteligenciji

O emocionalnoj inteligenciji studentima su bila postavljena tri pitanja. Prvim od tih pitanja željelo se saznati kakav je njihov stav prema emocionalnoj inteligenciji.



Grafikon 5.5.2. Prikaz pomaže li emocionalna inteligencija medicinskoj sestri u radu s pacijentima i njihovim obiteljima [izvor: autor T.C.]

Najveći broj odgovora (njih 99 odnosno 79%) je da ona *pomaže u radu i da bi svaka medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju*. Sljedeći odgovor, koji je odabralo 17 studenata (14%), je da ona *pomaže u radu, ali da posjedovanje emocionalne inteligencije nije nužno za dobro obavljanje posla medicinske sestre*. Treći od ponuđena četiri odgovora je bio da *emocionalna inteligencija često i odmaže u radu medicinskoj sestri* koji je odabralo 9 studenata (7%), dok četvrti odgovor da *emocionalna inteligencija nije potrebna medicinskoj sestri u njezinom poslu*, nije odabrao niti jedan anketirani student.

Drugim pitanjem, koje se sastojalo od šest tvrdnji, željelo se saznati koliko studenti znaju o emocionalnoj inteligenciji. Broj točnih odnosno netočnih odgovora na tih šest tvrdnji naveden je u tabeli 5.5.2.

R. br	Tvrdnje o emocionalnoj inteligenciji	Broj odgovora	
		točnih	ne-točnih
1.	Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se razvija kroz iskustvo, stoga je svaka osoba može unaprijediti (točno)	108	17
2.	Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da osvijesti svoje vlastite i tuđe emocije te da je u stanju s njima se nositi (točno)	120	5
3.	Da bi za osobu mogli reći da je emocionalno inteligentna, dovoljno je da bude empatična (netočno)	99	26
4.	Emocionalna inteligencija je gotovo isto što i kognitivna inteligencija (netočno)	114	11
5.	Emocionalna inteligencija na poslu ne dolazi do izražaja jer većina odluka nema veze sa emocijama (netočno)	88	37
6.	Emocionalno inteligentnim ljudima ne treba motivacija da bi postigli ono što žele (netočno)	99	26
U k u p n o		628	122

Tabela 5.5.2. Anketirani studenti studija Sestrinstva prema poznavanju pojma emocionalne inteligencije ( $N = 125$ ) [izvor: autor T.C.]

Od ukupnog broja odgovora (750) njih 84% su bili točni, dok je preostalih 16% bilo netočnih odgovora. Ako se ovo relativno dobro poznavanje pojma emocionalne inteligencije analizira za pojedine studente, onda se broj bodova za svaki točan odgovor kretao ovako:

Broj bodova	Broj studenata
2	3
3	5
4	27
5	41
6	49
Ukupno	125

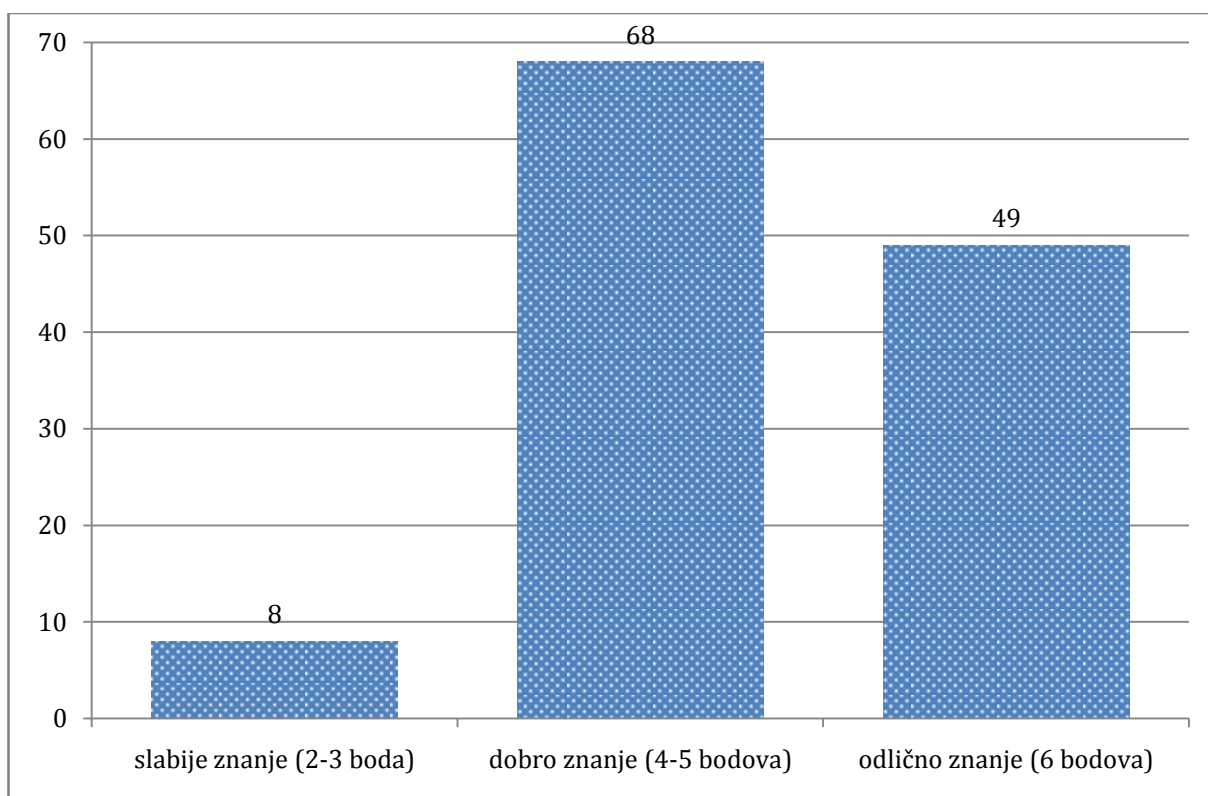
Tabela 5.5.3. Prikaz broja studenata i ostvarenih bodova na pitanje o poznavanju pojma emocionalne inteligencije ( $N = 125$ ) [Izvor: autor T.C.]

Prema tome, najlošiji je student odgovorio točno na dva pitanja, dok je najbolji student odgovorio na svih šest pitanja. Većina studenata je postigla maksimalni broj od šest bodova (njih 39%) odnosno svaki treći student je postigao maksimum bodova. Distribucija studenata prema broju bodova na provjeri znanja o emocionalnoj inteligenciji je izrazito ljevostrano asimetrična (oblika je slova J) odnosno prevladavaju visoki brojevi bodova. Ta distribucija, prema rezultatima Kolmogorov-Smirnov testa ( $z = 2,555$   $p < 0,001$ ), nije slična normalnoj distribuciji. Prosječan broj bodova je 5,0 koliko iznosi i medijan, dok je mod 6 bodova. Disperzija bodova je manja ( $\sigma = 1,00$   $V = 20\%$ ) što znači da su anketirani studenti prema poznavanju pojma emocionalne inteligencije prilično homogena skupina.

Za potrebe inferencijalne statističke analize studenti su prema znanju o emocionalnoj inteligenciji podijeljeni u tri grupe:

slabije znanje (2-3 boda)	8 studenata
dobro znanje (4-5 bodova)	68 studenata
odlično znanje (6 bodova)	49 studenata

što je slikovito prikazano grafikonom 5.5.3.



Grafikon 5.5.3. Anketirani studenti studija Sestrinstva prema poznavanju pojma emocionalne inteligencije ( $N = 125$ ) [Izvor: autor T.C.]

Posljednja skupina pitanja se sastojala od 15 pitanja na osnovu kojih se anketom željela procijeniti emocionalna inteligencija anketiranih studenata. Koja su im to pitanja bila postavljena i koliki je bio (apsolutni) broj odgovora prezentirano je u tabeli 5.5.4.

R.br.	Tvrdnja	Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek	Ukupno
1.	Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku	-	-	18	<b>73</b>	34	125
2.	Sposobnost opažanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u životu i na radu	-	-	20	<b>74</b>	31	125
3.	<i>Moji me osjećaji preplavljaju</i>	3	28	<b>54</b>	32	8	125
4.	<i>U sukobima napadam i svađam se ili se povlačim i šutim</i>	6	27	<b>48</b>	36	8	125
5.	<i>Tvrđoglavo zahtijevam trenutno zadovoljenje svojih impulsa i ciljeva, ne mogu odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme</i>	12	34	<b>51</b>	27	1	125
6.	<i>Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan sast. ili javni govor</i>	6	24	<b>46</b>	33	16	125
7.	Nakon neuspjeha ne očajavam, ne tugujem i ne odustajem, i dalje se nadam i pun/a sam optimizma	1	12	38	<b>55</b>	19	125
8.	Ljudi mi ne trebaju reći kako se osjećaju, razumijem ih i bez riječi	-	2	49	<b>61</b>	13	125
9.	Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućava mi uspješno predviđanje njihovih osobnih i profesionalnih potreba	-	3	43	<b>64</b>	15	125
10.	<i>Ne snalazim se u sukobima i u situacijama koje me emocionalno uznemiruju kako u poslovnom tako i u obiteljskom okruženju</i>	<b>7</b>	39	<b>52</b>	21	6	125
11.	Naslućujem stavove u grupi, registriram neizgovorene osjećaje i ponašam se efikasno u cilju postizanja pozitivnih rezultata	1	3	43	<b>66</b>	12	125
12.	Mogu opažati i zadržati svoje negativne emocije, kontrolirati ih, kako me ne bi odvlačile od onoga što moram napraviti	1	3	35	<b>67</b>	19	125
13.	Znam što je svrha mog života i tu spoznaju koristim da vodi moje odluke	-	1	28	<b>57</b>	39	125
14.	Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam i riskiram da uvrijedim ili uznemirim ljude	1	7	<b>55</b>	48	14	125
15.	Ostvarujem i pokazujem sve svoje potencijale u radu i životu	-	2	31	<b>73</b>	19	125
	<b>U k u p n o</b>	38	185	611	787	254	1875

Tabela 5.5.4. Broj odgovora anketiranih studenata studija Sestrinstva na pojedine tvrdnje u vezi emocionalne inteligencije ( $N = 125$ ) [Izvor: autor T.C.]

Napomene: negativno iskazane tvrdnje otisnute su u tabeli sa *italic*.

Najveće frekvencije kod svake tvrdnje deblje su otisnute.

Dio tvrdnji koji je naveden u tabeli 5.5.4. iskazan je u pozitivnom obliku, a dio u negativnom obliku:

- u pozitivnom obliku su iskazane tvrdnje: 1, 2, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14 i 15
- u negativnom obliku su iskazane tvrdnje: 3, 4, 5, 6 i 10

Odgovori navedeni u tabeli 5.5.4. kodirani su za pozitivne tvrdnje sa 0 (nikad) do 4 (uvijek):

nikad	0
rijetko	1
ponekad	2
često	3
uvijek	4

Negativne tvrdnje obrnuto su kodirane:

nikad	4
rijetko	3
ponekad	2
često	1
uvijek	0

Za svakog je studenta izračunat ukupan broj bodova ostvarenih za navedenih 15 tvrdnji, s tim da manji broj bodova znači nižu emocionalnu inteligenciju, a veći broj bodova znači višu emocionalnu inteligenciju. Dakle, slaganje sa iznesenim tvrdnjama je iskazivano kroz pet stupnjeva što predstavlja ordinalnu mjernu skalu. Kako se pretpostavlja da su razlike među tim vrijednostima vrlo slične ova se mjerna skala uvjetno može smatrati i intervalnom. Stoga je na osnovu navedenih vrijednosti moguće izračunavati srednje vrijednosti (u pravilu je to aritmetička sredina) i mjere disperzije (u pravilu su to standardna devijacija i koeficijent varijacije). Navedeni deskriptivni pokazatelji su za svako pitanje prezentirani u tabeli 5.5.5.

R.br.	Tvrđnja	Aritmetička sredina	Standard. devijacija	Koeficijent varijacije
1.	Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku	3,13	0,635	20
2.	Sposobnost opažanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u životu i na radu	3,09	0,635	21
3.	<i>Moji me osjećaji preplavljaju</i>	1,89	0,909	48
4.	<i>U sukobima napadam i svađam se ili se povlačim i šutim</i>	1,90	0,974	51
5.	<i>Tvrđoglavo zahtijevam trenutno zadovoljenje svojih impulsa i ciljeva, ne mogu odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme</i>	2,23	0,926	42
6.	<i>Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivn.koje me očekuju kao što je važan sast. ili javni govor</i>	1,77	1,056	60
7.	Nakon neuspjeha ne očajavam, ne tugujem i ne odustajem, i dalje se nadam i pun/a sam optimizma	2,63	0,885	34
8.	Ljudi mi ne trebaju reći kako se osjećaju, razumijem ih i bez riječi	2,68	0,679	25
9.	Moja sposobnost prepoznav.osjećaja drugih omogućava mi uspješno predviđanje njihovih osobnih i profesionalnih potreba	2,73	0,700	26
10.	<i>Ne snalazim se u sukobima i u situacijama koje me emoc. uznemiruju kako u poslovnom tako i u obiteljskom okruženju</i>	2,16	0,937	43
11.	Naslućujem stavove u grupi, registriram neizgovorene osjećaje i ponašam se efikasno u cilju postizanja pozitivnih rezultata	2,68	0,714	27
12.	Mogu opažati i zadržati svoje negativne emocije, kontrolirati ih, kako me ne bi odvlačile od onoga što moram napraviti	2,80	0,751	27
13.	Znam što je svrha mog života i tu spoznaju koristim da vodi moje odluke	3,07	0,753	25
14.	Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam i riskiram da uvrijedim ili uznemirim ljude	2,54	0,799	31
15.	Ostvarujem i pokazujem sve svoje potencijale u radu i životu	2,87	0,672	17

Tabela 5.5.5. Deskriptivni pokazatelji za tvrdnje iznesene u upitniku u vezi emocionalne inteligencije studenata sestrinstva ( $N = 125$ ) [Izvor: autor T.C.]

Napomena: negativno iskazane tvrdnje otisnute su u tabeli sa *italic*.

Komentirajući podatke u tabeli 5.5.5. treba navesti nekoliko karakterističnih momenata:

a) Najniži mogući prosjek je 1. Niži prosjek (ispod 2) imaju tri pitanja negativno formulirana:

- tvrdnja 6 „*Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan sastanak ili javni govor*“ (prosjek = 1,77)

- tvrdnja 3 „*Moji me osjećaji preplavljaju*“ (prosjeak = 1,89)
- tvrdnja 4 „*U sukobima napadam i svađam se ili se povlačim i šutim*“ (prosjeak = 1,90)

b) Najviši mogući prosjeak je 4. Najviše prosjeke (iznad 3) su postigle tri tvrdnje, sve tri pozitivno formulirane:

- tvrdnja 1 „*Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku*“ (3,13)
- tvrdnja 2 „*Sposobnost opažanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u životu i na radu*“ (3,09)
- tvrdnja 13 „*Znam što je svrha mog života i tu spoznaju koristim da vodi moje odluke*“ (3,07)

c) Disperzija odgovora na iznesenih 15 tvrdnji je pretežno osrednja, a veća je ( $V > 50\%$ ) kod dvije tvrdnje koje su obje negativno formulirane:

- tvrdnja 6 „*Ne mogu se dobro pripremiti kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan sastanak ili javni govor,*“ ( $V = 60\%$ )
- tvrdnja 4 „*U sukobima napadam i svađam se ili se povlačim i šutim*“ ( $V = 51\%$ )

Neki od tri karakteristična momenta (ovdje navedeni pod a, b i c) vjerojatno bi bili izbjegnuti da su tvrdnje jasnije formulirane odnosno, tj. da se ne mogu shvatiti dvosmisleno (npr. tvrdnja 4). Osim toga, negativno formulirane tvrdnje su nedovoljno shvaćene. Dovoljno je samo pogledati u tabeli 5.5.4. najveće frekvencije koje su kod pozitivno formuliranih tvrdnji u koloni „često“, a kod negativno formuliranih tvrdnji u koloni „ponekad“ (uz samo jednu iznimku kod tvrdnje 14).

Na osnovu broja bodova u procjeni emocionalne inteligencije svakog pojedinog studenta izračunati su sljedeći deskriptivni pokazatelji:

prosječni broj bodova	38,2
medijalni broj bodova	38
modalni broj bodova	39
minimalni broj bodova	29
maksimalni broj bodova	52
standardna devijacija	4,69
koeficijent varijacije	12%



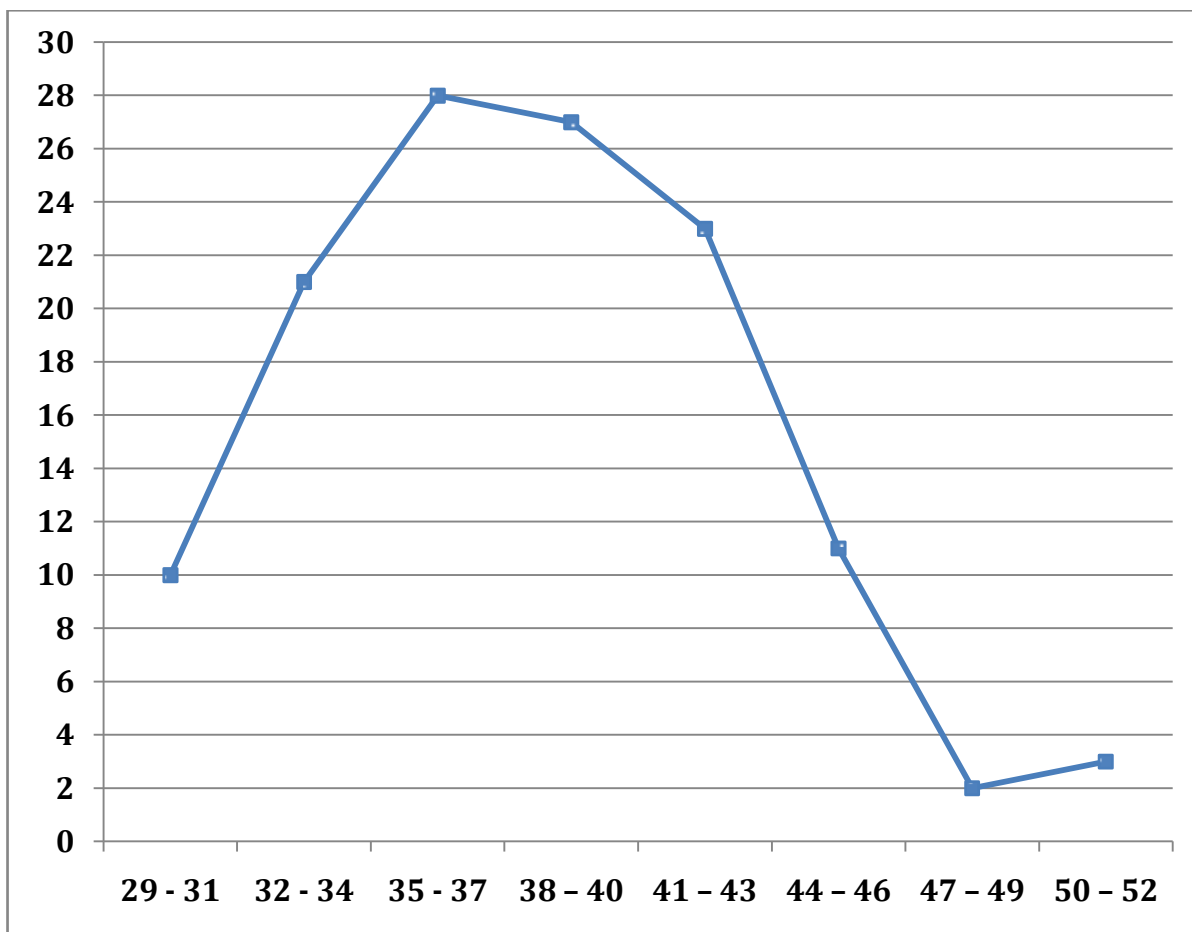
U tabeli 5.5.6. nisu prikazani pojedini bodovi koje su ostvarili studenti već su ti bodovi grupirani u razrede sa po tri vrijednosti. Navedena je distribucija prikazana i grafički pomoću poligona frekvencija (grafikon 5.5.4.).

Broj bodova	Broj studenata
29 - 31	10
32 - 34	21
35 - 37	28
38 – 40	27
41 – 43	23
44 – 46	11
47 – 49	2
50 – 52	3
Ukupno	125

*Tabela 5.5.6. Distribucija anketiranih studenata studija Sestrinstva prema broju bodova kod procjene razine njihove emocionalne inteligencije (N = 125) [Izvor: autor T.C.]*

Iz odnosa aritmetičke sredine i medijana ( $38,2 > 38$ ), kao i iz tabele 5.5.6., može se zaključiti da je distribucija studenata prema broju osvojenih bodova za procjenu emocionalne inteligencije blago desnostrano asimetrična, slična normalnoj distribuciji. Testom Kolmogorov-Smirnova je utvrđeno postojanje sličnosti sa normalnom distribucijom ( $z = 0,871$   $p = 0,434$ ). Disperzija te distribucije je mala ( $V = 12\%$ ) što znači da su anketirani studenti sestrinstva prilično homogeni (međusobno slični) po procijenjenoj emocionalnoj inteligenciji. Na osnovu kvartila te distribucije ( $Q_1 = 34,5$   $Q_3 = 42$ ) cijela skupina anketiranih studenata podijeljena je u tri podskupine s obzirom na emocionalnu inteligenciju za potrebe inferencijalne statističke analize:

- niža emocionalna inteligencija (29 – 34 boda)    31 student odnosno    25% studenata
- srednja emocionalna inteligencija (35-41 bod)    62 studenta odnosno    50% studenata
- viša emocionalna inteligencija (42-52 boda)    32 studenta odnosno    25% studenata



Grafikon 5.5.4. *Distribucija anketiranih studenata studija Sestrinstva prema broju bodova (na osi X) utvrđenih kod procjene njihove emocionalne inteligencije (N = 125)*

*[Izvor: autor T.C.]*

### 3) Inferencijalna statistička analiza podataka o emocionalnoj inteligenciji

Kako bi se provjerile postavljene hipoteze i postigli ciljevi istraživanja proveden je niz statističkih testova. Prvi od tih testova se odnosi na *važnost emocionalne inteligencije*. Kako je već naprijed navedeno, najveći broj odgovora (njih 99 odnosno 79,2%) je da ona pomaže u radu i da bi svaka medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju. Da li je taj stav ispitanika slučajno ili statistički značajno veći od ostalih stavova o važnosti emocionalne inteligencije provjereno je pomoću t-testa razlike između proporcija za male nezavisne uzorke. Proporcija od 0,792 kao i proporcija preostalog dijela uzorka (0,208) upotrijebljene su u testu u kojem je dobiven rezultat ( $t = 9,234$   $p < 0,001$ ) pokazao da se te proporcije statistički značajno razlikuju ( $p < 0,05$ ).

*Znanje o emocionalnoj inteligenciji* je varijabla koja nije distribuirana poput normalne krivulje pa je za testiranje razlika u znanju između muškog i ženskog spola, između studenata različitih godina studija itd. korišten Mann-Whitneyev U test. Provedenih pet U testova dali su rezultate koji su navedeni u tabeli 5.5.7. U njoj su osim medijana, koji se uspoređuju ovim testom, navedene i aritmetičke sredine budući da se iz medijana ne vide razlike u znanju. Kako se iz rezultata vidi, sve su p vrijednosti veće od 0,05 odnosno između uspoređivanih podskupina studenata s obzirom na znanje o emocionalnoj inteligenciji postoji slučajna razlika odnosno nigdje nije utvrđena statistički značajna razlika.

	Nezavisna varijabla	Broj ispitanika N	Aritm. sredina	Me	Z	p
1.	Spol: muški ženski	17 108	4,76 5,06	5 5	 1,607	 0,108
2.	Godina studija: 1. i 2. godina 3. godina	79 46	4,97 5,11	5 5	 0,725	 0,468
3.	Status studenta: redovni izvanredni	27 98	5,19 4,98	6 5	 1,345	 0,179
4.	Završ.sred.škola: med. usmjerenja nezdr. usmjerenja	83 42	5,00 5,07	5 5	 0,271	 0,787
5.	Radni staž: 0 - 5 godina 6 i više godina	106 19	5,00 5,16	5 5	 0,465	 0,642

Tabela 5.5.7. Rezultati neparametrijskog Mann-Whitneyevog U testa po pojedinim uspoređivanim varijablama s obzirom na znanje o emocionalnoj inteligenciji ( $N = 125$ )

[Izvor: autor T.C.]

Anketirane studentice imaju nešto viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji u odnosu na anketirane studente. Međutim, ta je razlika mala, odnosno nije statistički značajna ( $p = 0,108$ ).

Anketirani studenti treće godine studija imaju viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji u odnosu na studente prve i druge godine studija. No, i ta je razlika slučajna ( $p = 0,468$ ).

Anketirani redovni studenti imaju viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji od izvanrednih studenata. Međutim, i ta je razlika slučajna, odnosno nije dovoljno velika da bi bila statistički značajna.

Anketirani studenti koji su završili neku srednju školu nezdravstvenog usmjerenja imaju nešto viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji od onih studenata koji su završili srednju medicinsku školu ili neku drugu srednju školu zdravstvenog usmjerenja. Međutim, ta razlika također nije statistički značajna ( $p = 0,787$ ).

Anketirani studenti sa većim radnim stažem u struci (6 i više godina) imaju nešto viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji u odnosu na studente koji nemaju radnog staža u struci ili imaju manji radni staž (do 5 godina). No, i ta je razlika slučajna ( $p = 0,642$ ).

Procjena *razine emocionalne inteligencije* utvrđena je anketom tako što su studenti odgovorili na 15 tvrdnji pa su prema njihovom stavu (odgovoru „nikada“, „ponekad“ itd.) utvrđeni bodovi koji su zbrojeni za svakog studenta. Manji broj bodova predstavlja nižu razinu (utvrđen je najmanji broj od 29 bodova) dok veći broj bodova (utvrđen je najveći broj od 52 boda) predstavlja višu razinu emocionalne inteligencije. Prosječni broj bodova iznosi za sve anketirane studente sestrinstva 38,2. Razlikuje li se razina emocionalne inteligencije kod muškaraca u odnosu na žene, kod studenata nižih godina studija u odnosu na višu godinu studija itd. provjereno je dvjema metodama:

- pomoću t-testa razlike između aritmetičkih sredina za male nezavisne uzorke i
- pomoću hi-kvadrat testa.

Rezultati t-testova navedeni su u tabeli 5.5.8., dok su rezultati hi-kvadrat testova navedeni u tabeli 5.5.9. Oba testa su provedena za pet nezavisnih varijabli u ovom istraživanju. Iz rezultata i prvog i drugog testa proizlazi da nema statistički značajnih razlika odnosno da nema povezanosti između razine emocionalne inteligencije i neke nezavisne varijable.

R. br.	Varijabla	Grupa ispitanika	N <sub>1</sub> N <sub>2</sub>	Aritm. sredina	Stand. devij.	t	p	Stat. znač.
1.	Spol	muški ženski	17 108	39,00 38,03	3,791 4,815	0,794	0,429	ne
2.	Godina studija	1. i 2. god. 3. godina	79 46	38,15 38,17	4,758 4,615	0,025	0,980	ne
3.	Status studenta	redovni izvanredni	27 98	37,96 38,21	4,328 4,802	0,246	0,806	ne
4.	Završena srednja škola	med.usmj nezdr.usmj.	83 42	38,18 38,12	4,801 4,511	0,069	0,945	ne
5.	Radni staž u struci	0–5 godina 6 i više god	106 19	38,02 38,95	4,652 4,938	0,794	0,429	ne

*Tabela 5.5.8. Rezultati t-testova usporedbe aritmetičkih sredina s obzirom na razinu emocionalne inteligencije (N = 125) [Izvor: autor T.C.]*

Studenti imaju nešto bolju razinu emocionalne inteligencije od studentica. No, to nije dovoljna razlika da bi se mogla smatrati statistički značajnom ( $p = 0,429$ ).

Anketirani studenti sestrinstva koji su na trećoj godini studija imaju neznatno višu razinu emocionalne inteligencije u odnosu na studente prve i druge godine studija. No, ta je razlika mala i nije statistički značajna ( $p = 0,980$ ).

Izvanredni studenti imaju nešto višu razinu emocionalne inteligencije u odnosu na redovne studente, ali je ta razlika slučajna ( $p = 0,806$ ).

Studenti koji su završili srednju školu medicinskog usmjerenja imaju neznatno višu razinu emocionalne inteligencije u odnosu na one koji su završili srednju školu nezdravstvenog usmjerenja. No, ta je razlika slučajna ( $p = 0,945$ ).

Anketirani studenti sa većim radnim stažem u struci (6 i više godina) imaju viši nivo emocionalne inteligencije u odnosu na studente koji nemaju radnog staža u struci ili imaju manji radni staž (do 5 godina). No, i ta je razlika slučajna ( $p = 0,429$ ).

R. br.	Varijable u kontingencijskoj tabeli	Format konting. tabele	N	$\chi^2$	df	p	stat. znač.	korek. testa
1.	Razina emoc.inteligencije Spol	3 x 2	125	4,620	2	0,099	ne	ne (33,3%)
2.	Razina emoc.inteligencije Godina studija	3 x 2	125	1,402	2	0,496	ne	da
3.	Razina emoc.inteligencije Status studenta	3 x 2	125	0,034	2	0,983	ne	da
4.	Razina emoc.inteligencije Završena srednja škola	3 x 2	125	0,131	2	0,937	ne	da
5.	Razina emoc.inteligencije Radni staž u struci	3 x 2	125	0,462	2	0,794	ne	ne (33,3%)

**Tabela 5.5.9. Rezultati hi-kvadrat testova ( $N = 125$ ) [Izvor: autor T.C.]**

**Napomena:** Test je korektan ukoliko je kod njegovog izvođenja bilo manje od 20% očekivanih frekvencija manjih od 5.

Ukoliko je više od 20% očekivanih frekvencija bilo manje od 5 test nije korektan. Postotak očekivanih frekvencija koje su manje od 5 otisnut je u zagradi ispod riječi „ne“.

Između spola studenata i razine emocionalne inteligencije nema statistički značajne povezanosti (tabela 5.5.9., redni broj 1,  $p = 0,099$ ).

Između godina studija i razine emocionalne inteligencije ne postoji statistički značajna povezanost ( $p = 0,496$ ).

Između statusa studenata i razine emocionalne inteligencije ne postoji statistički značajna povezanost ( $p = 0,983$ ).

Između završene srednje škole i razine emocionalne inteligencije ne postoji statistički značajna povezanost ( $p = 0,937$ ).

Između radnog staža u struci anketiranih studenata studija Sestrinstva i razine emocionalne inteligencije ne postoji statistički značajna povezanost ( $p = 0,794$ ).

## 5.6. Rasprava

U istraživanju „Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji“ sudjelovalo je 125 studenata studija Sestrinstva sa Sveučilišta Sjever. Iz općih podataka dobivenih anketiranjem može se iščitati da su ispitanici pretežno studentice (86%), većina ih je izvanrednog statusa studiranja (78%), sa završenom srednjom medicinskom školom za medicinske sestre (48%) i većina njih nije u radnom odnosu (77%). Trima pitanjima o emocionalnoj inteligenciji želio se ispitati stav studenata o emocionalnoj inteligenciji, njihovo znanje o emocionalnoj inteligenciji i razina emocionalne inteligencije koju posjeduju.

Na pitanje „Posjedovanje emocionalne inteligencije pomaže medicinskoj sestri u radu s pacijentima i njihovim obiteljima“ većina (79%) je odgovorila da ona pomaže i da bi svaka medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju. Odgovor da emocionalna inteligencija nije potrebna medicinskoj sestri u njezinom poslu nije dao niti jedan student. Ovime se ujedno i potvrđuje hipoteza da većina studenata smatra kako bi svaka medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju. Studentima sestrinstva je poznato da uspješnost u poslu uglavnom određuje emocionalna inteligencija. Osim toga, kroz sve tri godine studija, počevši već u srednjoj medicinskoj školi, govori se o važnosti empatije prema pacijentima, a ona je komponenta emocionalne inteligencije stoga su ovi rezultati bili očekivani.

Drugo se pitanje sastojalo od 6 točnih i netočnih tvrdnji o emocionalnoj inteligenciji na koja su studenti odgovarali s „točno“ i „netočno“. 68 studenata je točno odgovorilo na 4 ili 5 pitanja, a 49 studenata je na svih 6 pitanja točno odgovorilo što bi značilo da većina studenata dobro ili odlično teorijski poznaje emocionalnu inteligenciju. Druga hipoteza glasi da studenti treće godine studija Sestrinstva imaju više znanja o emocionalnoj inteligenciji od studenata prve i druge godine. Anketirani studenti treće godine studija imaju viši nivo znanja o emocionalnoj inteligenciji u odnosu na studente prve i druge godine studija. No, ta je razlika slučajna ( $p = 0,468$ ) pa se na osnovu rezultata U-testa može nedvosmisleno zaključiti da ova hipoteza nije potvrđena kao istinita. Očekivala se veća razlika u znanju o emocionalnoj inteligenciji među studentima u korist treće godine studija. Takva pretpostavka je proizašla iz činjenice da se kroz godine studija stječe iskustvo u međuljudskim odnosima, sluša se o važnosti empatije i ostalih komponenti emocionalne inteligencije, ali i činjenice da se o emocionalnoj inteligenciji ipak najviše govori na trećoj godini studija u sklopu kolegija „Koordinacija i supervizija zdravstvene njege.“ Budući da, unatoč navedenome, ne postoji značajna razlika u teorijskom poznavanju emocionalne inteligencije i godina studija, ovaj rezultat ukazuje na potrebu za većom edukacijom iz područja emocionalne inteligencije na studiju Sestrinstva. To bi vrlo vjerojatno

bilo dobro prihvaćeno od strane studenata budući da i sami smatraju kako je emocionalna inteligencija neophodna medicinskoj sestri u radu.

Treće pitanje zapravo je preuzeti upitnik autorice Miljković [19] koji se sastoji od 15 tvrdnji i pomoću njega je izračunata razina emocionalne inteligencije kod studenata sestrinstva. Prema broju ostvarenih bodova, 50% studenata ima srednju razinu emocionalne inteligencije, 25% ima višu i 25% nižu razinu emocionalne inteligencije. Četvrta hipoteza je glasila: „Studenti studija Sestrinstva ne posjeduju dovoljno emocionalne inteligencije.“ Ispitivanje razine emocionalne inteligencije u ovom radu obavljeno je na metodološki istovjetan način kao kod autorice Miljković. Ona je navela da se prosječna razina emocionalne inteligencije kreće između 35 i 40 što je i u ovom istraživanju potvrđeno (prosjeak anketiranih studenata sestrinstva je 38,2). Prema tome, ova se hipoteza ne može prihvatiti kao istinita. Odlukom za upis na studij Sestrinstva, studenti vjerojatno već imaju razvijenu emocionalnu inteligenciju samim time što su kao svoj poziv ipak odabrali takvu humanu profesiju. No, u ovom je istraživanju postavljena negativna hipoteza na osnovu promatranja ponašanja studenata i medicinskih sestara na vježbama u bolnici koje baš i nije odisalo visokom emocionalnom inteligencijom.

U istraživanju se osim znanja, stavova i razine emocionalne inteligencije željelo uvidjeti postoji li povezanost između općih podataka i razine emocionalne inteligencije. Pokazalo se da studenti koji su završili srednju školu medicinskog usmjerenja imaju neznatno višu razinu emocionalne inteligencije u odnosu na one koji su završili srednju školu nezdravstvenog usmjerenja. Četvrta hipoteza je glasila: „Studenti koji su završili srednju medicinsku školu imaju veću emocionalnu inteligenciju.“ Na osnovu rezultata t-testa razlike između aritmetičkih sredina može se također zaključiti da ni ova hipoteza nije potvrđena kao ispravna.

Studenti koji imaju veći radni staž u struci (6 i više godina) imaju viši nivo emocionalne inteligencije u odnosu na studente koji nemaju radnog staža u struci ili imaju manji radni staž (do 5 godina). No, i ta je razlika slučajna ( $p = 0,429$ ). Peta hipoteza je glasila: „Studenti koji imaju više godina radnog staža imaju veću emocionalnu inteligenciju.“ Na osnovu t-testa može se zaključiti da ova hipoteza nije potvrđena kao ispravna. Isti rezultati, ali u ovom slučaju statistički značajni, dobiveni su u istraživanju provedenom na 312 medicinskih sestara u 37 bolnica kojeg su proveli Kahraman i Hiçdurmaz (2016). Pokazalo se da veću razinu emocionalne inteligencije imaju medicinske sestre s 10 i više godina radnog iskustva [20]. U istraživanju koje su proveli Lesjak i Sindik (2013) o emocionalnoj inteligenciji medicinskih sestara, utvrđeno je da postoji statistički značajna razlika u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na godine radnog staža odnosno da veću razinu emocionalne inteligencije imaju ispitanici s kraćim radnim stažem [21]. Hipoteza „Studenti koji imaju više godina radnog staža imaju veću emocionalnu inteligenciju“ postavljena je zbog znanja da se emocionalna inteligencija razvija tijekom života, kroz iskustvo,



ako osoba ima želju poboljšati svoju emocionalnu inteligenciju. Medicinske sestre, koje se susreću s različitim pacijentima imaju više iskustva u međuljudskim odnosima, a i što više radnog staža imaju, vide više patnje, boli, žalosti pa su kroz iskustvo naučile biti empatične, lakše kontrolirati svoje osjećaje, bolje su u komunikaciji, a sve to vodi prema višoj razini emocionalne inteligencije. Lesjak (2013) pak navodi da je vjerojatni razlog više emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara s kraćim radnim stažem taj što su to uglavnom mlađe osobe koje nisu pod tolikim stresom kao starije jer imaju manje životnih opterećenja [21].

Također, kao što ne postoji statistički značajna razlika u teoretskom znanju emocionalne inteligencije između studenata prve i treće godine studija, ne postoji ni statistički značajna razlika u razini emocionalne inteligencije. Ti se rezultati mogu povezati s rezultatima istraživanja Barkhordary i Rostambeygi (2013) u kojem je također pokazano da ne postoji statistički značajna razlika u razini emocionalne inteligencije između studenata prve i treće godine studija Sestrinstva [22]. Ovaj je podatak važan za povećanje edukacije studenata. Razvijanjem znanja o emocionalnoj inteligenciji, vježbanjem empatije, samosvijesti, učinkovite komunikacije i ostalih komponenti, povećava se i razina emocionalne inteligencije. Naravno, da bi se to postiglo, studenti moraju biti aktivno uključeni, zainteresirani i moraju prepoznati dobrobit emocionalne inteligencije u sestrinskoj profesiji.

## 6. Zaključak

Emocionalna inteligencija je blagodat koja medicinskoj sestri pomaže u poslu. Ne samo da medicinske sestre koje imaju veću emocionalnu inteligenciju lakše obavljaju svoj posao, već su i njihovi pacijenti zadovoljniji. Često se čuje kako su medicinske sestre samo pomagači liječnicima – cilj nam je pokazati da nije tako. Jedan od načina na koji je to moguće upravo je uz pomoć emocionalne inteligencije. Način na koji medicinska sestra ulazi u bolesničku sobu, način na koji pristupa pacijentu, nasmije li mu se ili samo prođe pokraj njega kao da ga ne vidi, tapka li nogom i gleda na sat kada hrani pacijenta, pridodaje li pažnju pacijentovim problemima, shvaća li da ono što njoj ne predstavlja nikakvu poteškoću, pacijentu može biti najgora stvar koja mu se dogodila – sve to diktira njezina emocionalna inteligencija. Pacijenti vide i osjećaju, ako ne drugačije, tada intuitivno mogu prepoznati emocionalno inteligentnu medicinsku sestru. Emocionalno inteligentna medicinska sestra uzdiže sestrinsku profesiju jer je skrb takve medicinske sestre prema pacijentima cjelovita u punom smislu te riječi, stručna i učinkovita, a pacijent je zadovoljan zdravstvenom njegom.

Studenti studija Sestrinstva sa Sveučilišta Sjever u velikoj većini smatraju da emocionalna inteligencija pomaže medicinskoj sestri u poslu i kako je nužno da svaka medicinska sestra posjeduje emocionalnu inteligenciju.

Istraživanjem je pokazano i da studenti posjeduju vrlo dobro teorijsko znanje o emocionalnoj inteligenciji što je dokaz da su kroz studij učili i stekli određeno znanje o emocionalnoj inteligenciji.

Razina emocionalne inteligencije, kako je istraživanje pokazalo, prosječna je kod studenata sestrinstva. Polovica ispitanika ima srednju razinu emocionalne inteligencije, a druga polovica višu ili nižu razinu.

U istraživanju nije dokazana pozitivna povezanost između nezavisnih varijabli (spol, godina studija, srednja škola) i razine emocionalne inteligencije. Studenti koji imaju duži radni staž u struci imaju višu razinu emocionalne inteligencije, no to se nije pokazalo kao statistički značajna razlika u ovom istraživanju.

U Žarovnici, 11. kolovoza 2016.

Potpis:



## 7. Literatura

- [1] [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf), dostupno 11.07.2016.
- [2] A.C.H. McQueen: Emotional intelligence in nursing work, Journal of Advanced Nursing, 47(1), 2004., str. 101-108
- [3] E.A. Vandewaa et al.: Panacea or placebo? an evaluation of the value of emotional intelligence in healthcare workers, J Health Hum Serv Adm., Spring 38(4), 2016.
- [4] <http://www.nursinglibrary.org/vhl/handle/10755/201718>, dostupno 14.07.2016
- [5] Z. Al- Hamdan et al.: Correlating Emotional Intelligence and Job Performance Among Jordanian Hospitals' Registered Nurses, Nurs Forum, svibanj 2016.
- [6] K. Bulmer Smith et al.: Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review, International Journal of Nursing Studies, br. 12, prosinac 2009., str. 1624-1636
- [7] T. Bradberry, J. Greaves: Emocionalna inteligencija, Založba Tuma, Ljubljana, 2008.
- [8] S. Simmons, J.C. Simmons: Emocionalna inteligencija procjene i vrste, Izvori, Zagreb, 2000.
- [9] P. Salovey, D. J. Sluyter, Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija, Educa, Zagreb, 1999.
- [10] C. Cherniss: Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters, Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, 2000.
- [11] D. Goleman: Emocionalna inteligencija u poslu, Mozaik knjiga, Zagreb, 2015.
- [12] D. Goleman: Emocionalna inteligencija, Mozaik knjiga, Zagreb, 2013.
- [13] Z. Milivojević: Emocije, Mozaik knjiga, Zagreb, 2010.
- [14] <http://www.affirmativeactionhoax.com/pdfs/Goleman.pdf>, dostupno 14.07.2016.
- [15] <http://www.psihoportal.com/index.php/hr/intervju-s/1070-dr-sc-vladimir-taksic-emocionalna-inteligencija#>, dostupno 13.07.2016.
- [16] R. Gregurek: Psihološka medicina, Medicinska naklada, Zagreb, 2011.
- [17] D. Lučanin, J. Despot Lučanin: Komunikacijske vještine u zdravstvu, Naklada slap, Jastrebarsko, 2010.
- [18] [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/ei%20What%20is%20EI/ei%20fourbranc h.htm](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/ei%20What%20is%20EI/ei%20fourbranc h.htm), dostupno 13.07.2016.
- [19] D. Miljković, et al.: Ovdje sam, slušam, Savez udruga telefona kriznih službi, Zagreb, 2004.

- [20] N. Kahraman, D. Hiçdurmaz: Identifying emotional intelligence skills of Turkish clinical nurses according to sociodemographic and professional variables, Journal of clinical nursing, 25(7-8), travanj 2016.
- [21] R. Lesjak, J. Sindik: Emocionalna inteligencija medicinskih sestara, Sestrinski glasnik, br. 3, 2013., str. 174-181
- [22] M. Barkhordari, P. Rostambeygi: Emotional intelligence in nursing students, J. Adv Med&Prof, 1(2), 2013, str. 46-50

## Prilog

Poštovane/i,

Molim Vas da ispunite ovaj anketni upitnik u svrhu izrade završnog rada iz kolegija Koordinacija i supervizija zdravstvene njege. Cilj istraživanja je uvidjeti razinu emocionalne inteligencije kod studenata sestrinstva na Sveučilištu Sjever i njezine povezanosti s određenim čimbenicima. Anketa je anonimna i Vaši će odgovori biti korišteni isključivo u istraživačke svrhe, stoga Vas molim da budete iskreni i odaberete odgovore koji se zaista odnose na Vas, a ne na osobu kakva biste možda željeli biti.

Unaprijed Vam zahvaljujem na iskrenosti i suradnji!

Tina Cikač, Sveučilište Sjever, studij Sestrinstva, 104. brigade 3, 42 000 Varaždin

1. Spol:
  - a) Žensko
  - b) Muško
2. Koja ste godina studija?
  - a) 1. godina
  - b) 2. godina
  - c) 3. godina
3. Koji je Vaš status studiranja?
  - a) Redovni/a student/ica
  - b) Izvanredni/a student/ica
4. Završena srednja škola je:
  - a) Medicinska škola za medicinske sestre
  - b) Medicinska škola drugog zdravstvenog usmjerenja
  - c) Srednja škola nezdravstvenog usmjerenja
5. Radim kao medicinska sestra:
  - a) 1 mjesec do 5 godina
  - b) 6 do 10 godina
  - c) 11 do 15 godina
  - d) 15 i više godina
  - e) Ne radim kao medicinska sestra
6. Posjedovanje emocionalne inteligencije pomaže medicinskoj sestri u radu s pacijentima i njihovim obiteljima:
  - a) Da, pomaže u radu i svaka bi medicinska sestra trebala posjedovati emocionalnu inteligenciju
  - b) Da, pomaže u radu, ali posjedovanje emocionalne inteligencije nije nužno za dobro obavljanje posla medicinske sestre
  - c) Emocionalna inteligencija često i odmaže u radu medicinskoj sestri
  - d) Ne, emocionalna inteligencija nije potrebna medicinskoj sestri u njezinom poslu

7. Navedene su tvrdnje o emocionalnoj inteligenciji. Ako se slažete s tvrdnjom zaokružite **T** (točno), u suprotnome zaokružite **N** (netočno).

Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se razvija kroz iskustvo, stoga je svaka osoba može unaprijediti	T	N
Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da osvijesti svoje vlastite i tuđe emocije te da je u stanju s njima se nositi	T	N
Da bi za osobu mogli reći da je emocionalno inteligentna, dovoljno je da bude empatična	T	N
Emocionalna inteligencija je gotovo isto što i kognitivna inteligencija	T	N
Emocionalna inteligencija na poslu ne dolazi do izražaja jer većina odluka nema veze sa emocijama	T	N
Emocionalno inteligentnim ljudima ne treba motivacija da bi postigli ono što žele	T	N

8. Molim Vas da na sljedećim pitanjima zaokružite broj koji se odnosi na Vas:

0= nikad, 1=rijetko, 2=ponekad, 3=često, 4=uvijek

	Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
Svjesna/tan sam svojih osjećaja i njihovih promjena u svakom trenutku	0	1	2	3	4
Sposobnost opažanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u životu i na radu	0	1	2	3	4
Moji me osjećaji preplavljaju	0	1	2	3	4
U sukobima napadam i svađam se ili se povlačim i šutim	0	1	2	3	4
Tvrdoglavo zahtijevam trenutno zadovoljenje svojih impulsa i ciljeva, ne mogu odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme	0	1	2	3	4
Ne mogu se dobro pripremati kada sam zabrinut/a zbog obaveza i aktivnosti koje me očekuju kao što je važan sastanak ili javni govor	0	1	2	3	4
Nakon neuspjeha ne očajavam, ne tugujem i ne odustajem, i dalje se nadam i pun/a sam optimizma	0	1	2	3	4
Ljudi mi ne trebaju reći kako se osjećaju, razumijem ih i bez riječi	0	1	2	3	4
Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućava mi uspješno predviđanje njihovih osobnih i profesionalnih potreba	0	1	2	3	4
Ne snalazim se u sukobima i u situacijama koje me emocionalno uznemiruju kako u poslovnom tako i u obiteljskom okruženju	0	1	2	3	4
Naslućujem stavove u grupi, registriram neizgovorene osjećaje i ponašam se efikasno u cilju postizanja pozitivnih rezultata	0	1	2	3	4
Mogu opažati i zadržati svoje negativne emocije, kontrolirati ih, kako me ne bi odvlačile od onoga što moram napraviti	0	1	2	3	4
Znam što je svrha mog života i tu spoznaju koristim da vodi moje odluke	0	1	2	3	4
Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam i riskiram da uvrijedim ili uznemirim ljude	0	1	2	3	4
Ostvarujem i pokazujem sve svoje potencijale u radu i životu	0	1	2	3	4

IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Tina Cikač pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog rada pod naslovom „Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji“ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
Tina Cikač



(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Tina Cikač neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog rada pod naslovom „Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji“ čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
Tina Cikač



(vlastoručni potpis)